

平成24年9月27日

四日市市議会
議長 藤井浩治様

総務常任委員会
委員長 早川新平

総務常任委員会行政視察報告

総務常任委員会が行政視察を行いましたので、その結果を次のとおり報告いたします。

記

1. 視察日時 平成24年7月25日（水）～7月27日（金）
2. 視察都市 熊本市、武雄市
3. 参加者 早川新平 芳野正英 川村高司
笹岡秀太郎 中川雅晶 野呂泰治
藤井浩治 森 康哲
(随員)原 昌弘
4. 調査事項 別紙のとおり

(熊本市)

1. 市勢

人 口 677,565人
面 積 286.82平方キロメートル

2. 財政

平成24年度一般会計当初予算	2758億7000万円
平成24年度特別会計当初予算	1982億4371万円
平成23年度企業会計当初予算	820億2915万円
合 計	5561億4286万円
財政力指数	0.68 (H22)

3. 議会

条例定数 49人

常任委員会 7 (予算決算、総務、企画教育市民、福祉子ども、環境水道、経済、都市整備)

特別委員会 5 (総合的なまちづくり対策に関する特別委員会、中心市街地の活性化に関する特別委員会、財政運営のあり方に関する特別委員会、議会活性化特別委員会、市民病院のあり方に関する特別委員会)

4. 視察事項(コールセンター活用による行政評価について)

(1) 視察目的

今日、行政サービスの充実や行政のスリム化・効率化の必要性が叫ばれている。

熊本市では、コールセンターを設置し、年中無休で市民などからの問い合わせに対応しており、担当課職員の電話対応による負担の軽減を図っている。さらに、コールセンターでの対応履歴の全職員への情報提供、市の広報物の事前チェックなどにも活用していることから、先進的な取り組みとして調査を行った。

(2) 制度の概要

名称及び愛称 熊本市コールセンター「ひごまるコール」

受付・運用時間 年中無休 午前8時～午後9時

設置目的

- ・問い合わせ先の一元化によるワンストップサービスでの迅速、的確な対応により、たらいまわし等の問題を解消し、市民サービスの向上を図る。
- ・デジタルデバイド（情報格差の是正）対策として、市ホームページなどのITを利用できない市民に対応する。
- ・簡易な問い合わせ等をコールセンターで一元的に対応することにより、担当課職員の電話対応の負担を軽減し、業務の効率化を図る。
- ・コールセンターでの対応履歴を全職員に情報提供及び共有することにより、市民ニーズの把握と市政への反映を図る。

運用形態

電話対応の専門知識を有し、プライバシーマークを取得している熊本市内のコールセンター業者に業務委託を行っている。なお、受付体制はスーパーバイザーが1席、オペレーターが3席の計4席を基本とし、季節・時間などにより体制を変更して対応している。

なお、コールセンターの業務委託料については、5年間の契約で約2億7200万円とのことである。

対応方法

行政が「よくある質問（FAQ）」とそれに対する回答を作成し、オペレーターがFAQのデータベースを参照して回答している。また、この内容は「よくある質問（FAQ）集」として市ホームページで公開し、市民が閲覧できるようにしている。行政の専門的な問い合わせ、個人情報を含む問い合わせはコールセンターで回答ができないため、担当課を案内するか取次ぎを行っている。また、市政に対する苦情・要望・ご意見等は受け付けていない。

外国語への対応は、通訳コールセンターを通じて英語・中国語・韓国語に対応しているが、利用実績はほとんどない。

利用状況

平成23年度のコールセンターの利用実績は4万517件であり、平日は約100件/日、土日は約70～80件/日である。なお、市ホームページにあるFAQ集への平成23年度のアクセス件数は10万3800件となっている。

なお、コールセンター利用者に対して、年に4回の満足度調査を実施しており、オペレーターの対応について、5点満点中、平均で4.89点という結果になっている。

(3) 質疑応答

Q．コールセンター設置による業務効率化について、効果が具体的にわかれば教えてほしい。

A．効果を数値で示すことはできないが、1日当たりの問い合わせ件数が100件を超えると費用を効果が上回る試算となっている。簡易な問い合わせはコールセンター設置後に減少していると思う。

Q．オペレーターの研修はどのようにしているのか。

A．行政の制度が変わったら、担当課が事前にFAQを作成している。さらに、打ち合わせなども行っている。

Q．先日、熊本市で豪雨があったが、災害時の対応はどうしているのか。

A．河川の水位などの情報はあがるが、刻一刻と状況が変化するため、コールセンターで対応せずに災害対策本部を案内した。

Q．委託先である株式会社熊本流通情報センターに市は出資しているのか。

A．市が28%出資している。ほかには熊本県や熊本商工会議所なども出資している。

Q．コールセンター委託業務の受託企業の収支はどうか。県や市からほかに委託業務を受けているのか。

A．コールセンター委託業務の収支は非常に厳しい。県や市からの受託業務は、電子入札のコールセンター業務等を受託している。

Q．オペレーターの男女比はどうなっているか。

A．オペレーターは女性が100%である。乳がん検診の問い合わせや子宮がん検診の問い合わせもあるため、女性のみとしている。

Q．問い合わせが多い項目は。

A．健康・医療・衛生が14.63%、観光が13.98%、保険・年金が13.28%、住民票が8.93%、教育講座・スポーツがその後に続いている。

Q．市との連携はどのように行っているのか。

A．コールセンターがFAQの古いものに気づけば、市側に連絡している。また、毎月、連絡会議を開いている。いかに市がコールセンターに対して情報を提供するかがポイントだと思う。また、市が発行するチラシ等広報物は、事前に原案をもらい、構成や表現方法等のアドバイスをを行い、市民等からの問い合わせを減らす工夫をしている。

(4) 所感

実際にコールセンターを視察したところ、オペレーターによる電話対応について、親切・丁寧な対応がなされており、満足度調査で利用者から高い評価を得ていることも納得できるものであり、年中無休で問い合わせができることと相まって、市民サービスの向上につながっている。行政に対する苦情の中には、たらいまわし等電話対応に関するものも寄せられていることから、今後、本市においても市民サービス向上のための選択肢の一つとして研究を行うべきである。また、熊本市では、行政の広報物の事前チェックや対応履歴を職員が共有するなど、コールセンターから行政にフィードバックを行う仕組みを設け、単なる効率化を目指した施策にとどまらないものとなっている。

熊本市のコールセンター設置の例は、受け皿となる企業が存在することが非常に大きい。熊本市は人口も多く、市に寄せられる簡易な問い合わせも多いことも鑑みると、熊本市のモデルをそのまま本市に導入することは難しいと考える。

しかしながら、「よくある質問（FAQ）集」のような市に寄せられる問い合わせのデータベースを作成することは業務の効率化には有効であると考えられる。また、それを市のホームページに掲載することは市民にとっては利便性の向上につながるし、行政にとっても簡易な問い合わせを減らすことにつながり、電話対応にかかる事務の負担軽減に有効であり、コールセンターを設置しなくても、今後、導入の検討をしていくべきである。

(武雄市)

1. 市勢

人 口 51,497人
面 積 195.44平方キロメートル

2. 財政

平成24年度一般会計当初予算	212億6536万円
平成24年度特別会計当初予算	212億2208万円
平成24年度企業会計当初予算	11億7321万円
合 計	436億6065万円
財政力指数	0.47 (H22)

3. 議会

条例定数 26人
常任委員会 4 (総務、産業経済、福祉文教、建設)
特別委員会 0

4. 視察事項(フェイスブック・ツイッターを活用した行政サービスについて)

(1) 視察目的

武雄市では、全職員をインターネット上の交流サイト「フェイスブック」や「ツイッター」に登録させ、市の情報発信等、市の業務において活用を図っている。昨年8月には市の公式ホームページをフェイスブックに移行させ、閲覧回数が急増した。さらに、市の情報発信のほかに、フェイスブックを利用して地場産品を販売し、月に40～50万円を売り上げているほか、豪雨時に河川の状況を職員がカメラで撮影し、画像をフェイスブックにアップして市民にリアルタイムで状況を発信するなど防災面でも活用しており、全国的にも注目されている先進的な施策について視察を行った。

(2) 施策の概要

広報ツールとしての活用

武雄市では、市のホームページをフェイスブックに移行させており、市が行う催しや事業についての案内等をフェイスブック上に掲載している。

これによるメリットとしては、まず、リアルタイムで情報発信が可能となることが挙げられ、記事を掲載し、公開すると同時に情報が発信されるようになる。現在、本市ではC M Sによりホームページの更新を行っているが、承認手続き等を経て更新が可能となるため更新までに時間がかかっている。

2番目のメリットとして、管理経費の削減効果が挙げられる。武雄市では、以前はホームページの維持管理に年間約600万円をかけていた。ホームページのフェイスブック移行により、フェイスブックという既存のツールで更新ができ、職員でも容易に操作が可能となったことから、現在では、年間約200万円の管理経費となっており、大幅に経費を削減している。

広聴ツールとしての活用

フェイスブックでは、掲載した記事に対してコメントをすることができるため、市民などから事業に対する改善要望等のコメントがなされることもある。例として、市がA L T（外国語指導助手）を募集する記事を掲載したところ、市民から、「日本語だけでなく英語でも掲載した方が効果的ではないか」とのコメントが付けられ、市がすぐに対応したことがあったそうである。市が行う事業・施策に対して市民からの声を聞くことができ、市民にとってもメールではなく、気軽にコメントができるため、市民から意見収集を行う手段としても有効である。

災害時の情報提供手段としての活用

フェイスブックの即時性・更新の簡易性というメリットを活かし、武雄市では災害時にもフェイスブックを活用している。大雨等災害時の市内の河川や道路の状況について、職員がパトロールや通勤時に写真を撮影し、スマートフォンなどにより、その場でフェイスブックの武雄市のページに記事を投稿し、市民に市内各地の現在の状況を知らせることができる。また、フェイスブックは他人が投稿した写真などをシェアすることで自らのページにシェアした写真等を掲載することができ、市民が撮影した写真も市のページに掲載して広く情報を発信している。

これに対し、実際に市民からは、「帰路の状況がわかって助かった」等の声が寄せられているとのことである。

シティセールスでの活用

今日、フェイスブックを広報等の手段に活用している自治体は増えてきているが、その先駆けが武雄市であり、武雄市の取り組みは全国的にも注目されている。昨年には、I T技術を活用して事業者と顧客の利益の最大化を図っている官公庁や企業を表彰する、「C R Mベストプラクティス賞」を受賞した。武雄市には、全国から多くの自治体が視察に来ており、平均で1カ月に20団体が視察のため武雄市に訪訪しているとのことである。

(3) 質疑応答

担当者から事業についての説明を受けた後、樋渡市長にお越しいただき、委員と樋渡市長とで質疑応答を行った。

Q . 武雄市のフェイスブックのページには多くのアクセスがあるが、市民以外からの閲覧が多いのではないか。

A . フェイスブックは広報手段の一つであるが、市民のみを対象としたものではないと考えている。フェイスブックを通じて、市外の人々とコミュニケーションが図れることもメリットと捉えている。

Q . 市民にどのように市の情報を広めるのか。

A . 市民の関心をいかに高めるかは既存のツールを利用する。武雄市では市の広報紙にも力を入れており、広報の表紙も雑誌のようにし、市民が読みたくなるような広報紙に作り変えているところである。広報のデザインを含めて、内容は市長が全てチェックしている。

Q . 今後、フェイスブック以上のツールが出てきたらどうするのか。

A . 今使っているツールが市の価値を上げることに合わないと思えば、すぐに他のものにかえる。

Q . 広報を作成するにあたって、委託することは考えていないのか。

A . 委託することにより職員の意識が低くなるため、委託は考えていない。

(4) 所感

現在、フェイスブックは最も注目されているコミュニケーションツールであるが、それを行政が導入するのであれば、広報手法の一つとして活用するのが一般的な活用である。しかしながら、武雄市では、広報やシティセールスのみでなく、防災面での活用やフェイスブックを利用して地場産品の紹介・販売を行うなど幅広く活用しており、非常に参考になる事例であった。

フェイスブックは従来の行政からの一方通行の情報発信ではなく、市民や本市に興味を持った人と双方向でコミュニケーションを図ることができ、武雄市のように市民の声を取り入れるなど、従来のホームページなどの情報発信手法にはない新たな可能性も秘めている。本市においても、市政情報発信アドバイザーから新たな情報発信ツールを活用した広報手法についての提言がなされており、積極的に導入を進めるべきである。

また、武雄市では、広報紙に関してもよりわかりやすく、市民が読みたくなるようなものを目指

して常に改善を図っている。フェイスブックなどの新たな情報発信ツールを活用するとともに、既存の広報手法を改善・充実させ、市民への情報提供にも力を入れている武雄市の姿勢は見習うべきであると感じた。

近年、情報発信手法の多様化が進んでおり、市の情報発信施策についても多様な手法を用いて情報を発信していくことが求められている。当委員会といたしましては、今回の武雄市での視察を通じて、フェイスブックなど新たな手法により情報を発信することの有効性を改めて確認するとともに、今後、本市においても、防災面などにおける活用も視野に入れて多様な情報提供手法の導入を検討していくべきであると感じたところである。